

# Сроки ответов и реакции УО, ТСЖ, ЖСК на обращения и заявки потребителей и других граждан

актуально по состоянию на 14.06.2023

## Оглавление

- 2 Заявки в аварийно-диспетчерскую службу (АДС)
- 8 Предоставление документов
- 9 Запросы для проверки начислений платы, перерасчетов платы
- 12 Заключение договора о предоставлении коммунальных услуг
- 13 Вопросы, связанные с проведением общих собраний
- 14 Обращения и заявки, связанные с приборами учета
- 16 Предоставление другой информации

**Примечание.** Если какое-то обращение подходит под несколько блоков, то оно дублируется, чтобы его было проще найти.

## Обозначения

**Правила содержания общего имущества № 491** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в МКД и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения...».

**Правила управления МКД № 416** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению МКД».

**Правила предоставления коммунальных услуг №354** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов».

**Правила эксплуатации жилфонда № 170** – Правила, утвержденные Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

## Заявки в аварийно-диспетчерскую службу (АДС)

### Действие или содержание заявки

### Срок реакции (устранения)

Ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в АДС

В течение не более 5 минут; в случае неответа в этот срок – перезвонить в течение 10 минут либо предоставить возможность оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено АДС в течение 10 минут после поступления;

заявитель должен быть проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки в течение получаса с момента её регистрации

*(п. 13 Правил управления МКД № 416)*

Локализация аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, отопления и электроснабжения

Не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки

*(п. 13 Правил управления МКД № 416)*

Ликвидация засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения

В течение двух часов с момента регистрации заявки

*(п. 13 Правил управления МКД № 416)*

<p>Ликвидация засоров мусоропроводов</p>	<p>В течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок <i>(п. 13 Правил управления МКД № 416)</i></p>
<p>Подача коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, отопления и электроснабжения</p>	<p>В срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством РФ продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг – см. Приложение 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг № 354 <i>(п. 13 Правил управления МКД № 416)</i></p>
<p>Устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения</p>	<p>В срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения <i>(п. 13 Правил управления МКД № 416)</i></p>
<p>Эвакуация лиц, находящихся в лифте в случае его аварийной остановки</p>	<p>В течение 30 минут с момента регистрации соответствующей информации <i>(подп. «ж» п. 19 Правил организации безопасного использования и содержания лифтов № 743)</i></p>

Устранение неисправностей лифта, не связанных с капитальным ремонтом или модернизацией	В срок, не превышающий 24 часов с момента его остановки <i>(подп. «з» п. 17 Правил организации безопасного использования и содержания лифтов № 743; Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Протечки в отдельных местах кровли	1 сутки <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Повреждения системы организованного водоотвода кровли (водосточных труб, воронок, колен и пр., расстройство их креплений)	5 суток <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны) <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами	1 сутки <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен	1 сутки – в зимнее время, 3 суток – в летнее время <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>

Неисправности дверных заполнений (входных дверей в подъездах)	1 сутки <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушением	5 суток (с немедленным принятием мер безопасности) <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	Немедленное принятие мер безопасности <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 суток <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания	1 сутки (с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления) <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>
Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	7 суток <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)</i>

Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений

В круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем, направившим заявку, сроком и перечнем нужных работ и услуг

*(п. 13 Правил управления МКД № 416)*

Заявка о некачественных работах или услугах

Если сотруднику АДС не известны причины нарушения качества, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовано другое время.

Отклонение от согласованного с потребителем времени допускается при обстоятельствах непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем, централизованных сетей инженерно-технического обеспечения; в таком случае сотрудник АДС обязан уведомить потребителя о возникших обстоятельствах и согласовать другое время проведения проверки любым доступным способом

*(п. 108 Правил предоставления коммунальных услуг №354)*

Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории

Немедленно – принятие мер по проверке и при обнаружении утечки газа обеспечение безопасности людей и ликвидации утечки

*(подп. «л» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)*

---

Обращение по поводу причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу

Акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС

*(п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг №354)*

## Предоставление документов

Содержание	Срок
Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения, общему имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса <i>(п. 34 Правил управления МКД № 416)</i>
Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса <i>(п. 34 Правил управления МКД № 416)</i>
Копия акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность	В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса <i>(п. 34 Правил управления МКД № 416)</i>
Обращение в аварийно-диспетчерскую службу по поводу причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу	Акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу <i>(п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>



## Запросы для проверки начислений платы, перерасчетов платы

### Что запрашивается

### Срок

Проверка правильности исчисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, правильности начисления неустоек (штрафов, пеней)

Непосредственно при обращении потребителя. Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки *(подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)*

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги в случае временного отсутствия потребителя

В течение 5 рабочих дней после получения заявления, поданного до начала периода временного отсутствия; или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя *(п. 91 Правил предоставления коммунальных услуг №354)*

Выплата штрафа за неправильные повышенные начисления платы за коммунальные услуги (не по вине потребителя и если нарушение не устранено до обращения и (или) до оплаты)

Проверка и принятие решения – не позднее тридцати дней со дня поступления обращения; выплата штрафа – не позднее 2 месяцев со дня получения обращения заявителя (путем снижения размера платы за услугу, а при наличии подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности - путем снижения размера задолженности)

*(п. 155(1), 155 (2) Правил предоставления коммунальных услуг №354, ч. 6 ст. 157 Жилищного кодекса РФ)*

Выплата штрафа за неправильные повышенные начисления платы за содержание жилого помещения (не по вине потребителя и если нарушение не устранено до обращения и (или) до оплаты)

Проверка и принятие решения – не позднее тридцати дней со дня поступления обращения; выплата штрафа – не позднее 2 месяцев со дня получения обращения заявителя (путем снижения размера платы, а при наличии подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности - путем снижения размера задолженности)

*(ч. 12 ст. 156 Жилищного кодекса РФ)*

Письменная информация о  
помесячных объемах  
потребленных коммунальных  
ресурсов по показаниям ОДПУ  
(при их наличии),  
суммарном объёме  
соответствующих коммунальных  
услуг, потребленных в жилых и  
нежилых помещениях в  
многоквартирном доме,  
объемах коммунальных услуг,  
рассчитанных с применением  
нормативов потребления  
коммунальных услуг,  
объемах коммунальных ресурсов,  
потребляемых в целях  
содержания общего имущества в  
многоквартирном доме (или на  
общедомовые нужды)

В срок не позднее 3 рабочих  
дней со дня поступления  
запроса

*(п. 34 Правил управления МКД  
№ 416; подп. «р» п. 31 Правил  
предоставления коммунальных  
услуг № 354)*

---

Сведения о показаниях ОДПУ за  
период не более 3 лет со дня  
снятия показаний

В срок не позднее 3 рабочих  
дней со дня поступления  
запроса

*(п. 34 Правил управления МКД  
№ 416)*

---

Возможность ознакомиться со  
сведениями о показаниях ОДПУ

В течение 1 рабочего дня со  
дня обращения

*(подп. «е» п. 31 Правил  
предоставления  
коммунальных услуг № 354)*

## Заключение договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг

При отсутствии в доме прямых договоров это может быть:

- договор управления многоквартирным домом;
- договор о предоставлении коммунальных услуг с ТСЖ (ЖСК).

<b>Заявление</b>	<b>Срок</b>
Заявление о заключении договора в письменной форме, поданное с необходимыми сведениями и документами	Не позднее 10 рабочих дней со дня принятия заявления исполнитель обязан выдать заявителю в своем месте нахождения, по почте или другим согласованным с заявителем способом подписанный проект договора <i>(п. 23 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>
То же заявление, но при обнаружении исполнителем причин для отказа в заключении договора (например, услуга не оказывается вовсе или оказывается другой организацией)	Исполнитель обязан в 5-дневный срок со дня обращения заявителя уведомить его об отказе от заключения договора с указанием причин такого отказа <i>(п. 28 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>
То же заявление, но к нему не приложены необходимые документы или они неправильно оформлены	Исполнитель в срок, не более 5 рабочих дней со дня получения документов, обязан написать заявителю о нарушениях и порядке их устранения, а при представлении не всех документов – сообщить наименование организаций и их адреса, по которым можно получить недостающие документы <i>(п. 29 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>

## Вопросы, связанные с проведением общих собраний

Содержание обращения	Срок
Запрос инициатором собрания реестра собственников	В течение пяти дней с момента получения обращения <i>(ч. 3.1 ст. 45 Жилищного кодекса РФ)</i>
Запрос собственников, обладающих не менее 10% голосов от общего количества голосов собственников, о проведении общего собрания	В течение 45 дней с момента поступления обращения, но не позднее, чем за 10 дней до даты проведения общего собрания, уведомить о проведении собрания, а также оформить необходимые документы по итогам собрания и обеспечить их доведение до сведения собственников <i>(ч. 6 ст. 45 Жилищного кодекса РФ)</i>
Отказы собственников от проведения первого собрания в информационной системе	Не позднее чем за два рабочих дня до даты проведения собрания представить отказы инициатору собрания <i>(ч. 2.1 ст. 47.1 Жилищного кодекса РФ)</i>

## Обращения и заявки, связанные с приборами учета

Что запрашивается	Срок
Проверка состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей	В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления <i>(подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>
Ввод индивидуального прибора учета в эксплуатацию	Не позднее месяца, следующего за датой его установки. Предполагаемое время ввода указывается в заявке потребителя. При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другие дату и время. Такое предложение направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки <i>(подп. «у» п. 31, п. 81 Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i>

Готовность обеспечить доступ в помещение для проверки показаний приборов учета, их состояния, если ранее в отношении потребителя составлен акт об отказе в допуске к прибору учета

В течение 10 дней после получения заявления  
*(п. 85 Правил предоставления коммунальных услуг №354)*

Информация о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии),  
суммарном объеме коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД, объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления, объемах коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества (или на общедомовые нужды)

В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса  
*(п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)*

Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний

В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса  
*(п. 34 Правил управления МКД № 416)*

Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ

В течение 1 рабочего дня со дня обращения  
*(подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)*

## Предоставление другой информации

### Что запрашивается

Информация, подлежащая размещению в ГИС ЖКХ (см. раздел 10 Приказа Минстроя № 74/114/пр).

Наименование, режим работы, адрес официального сайта (при наличии), адрес ГИС ЖКХ.

Контактные телефоны УО, товарищества или кооператива, АДС и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций.

Уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для жильцов либо потребовать их присутствия в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий.

Уведомления об изменении размера платы за ЖКУ.

Номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем лицензию, адрес местонахождения УО, в том числе представительства, информация о днях и часах приема – для УО

### Срок ответа

Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения).

**Важно:** если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных досках или в ГИС ЖКХ и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО, ТСЖ (кооператив) вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения - в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса.

*(п. 31, 32, 34 Правил управления МКД № 416)*



## Дополнительно для УО:

- ▶ Информация о сроках внесения платы за ЖКУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета.
- ▶ Информация об органе государственного жилищного надзора.
- ▶ Сведения о размерах цен, подлежащих применению при определении размера платы за ЖКУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений общего собрания (при их наличии), которыми они установлены.
- ▶ Сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества.
- ▶ Сведения о величине установленной социальной нормы потребления электроэнергии (если установлена регионом).
- ▶ Сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности; информация о правилах обращения с такими отходами, порядке отдельного сбора отходов.

Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения).

**Важно:** если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных стендах (стойках) в представительстве УО и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения - в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса

*(п. 31, 34 Правил управления МКД № 416)*

## Дополнительно для УО:

- ▶ Пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета.
- ▶ Информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за ЖКУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисления.
- ▶ Образцы заполнения заявок, жалоб и других обращений.

Перечень предлагаемых УО работ и услуг.

- ▶ Информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования.
- ▶ Информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов.

Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения).

**Важно:** если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных стендах (стойках) в представительстве УО и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения - в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса

*(п. 31, 34 Правил управления МКД № 416)*

---

Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ

5 рабочих дней с даты обращения

(в договоре срок может быть уменьшен)

*(п. 40 Правил содержания общего имущества № 491)*

Обращение собственника или пользователя помещения по другим вопросам

Не более 10 рабочих дней со дня получения запроса (обращения).

*(п. 36 Правил управления МКД № 416)*

---

Обращение лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений

В течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения).

УО, товарищество или кооператив может продлить срок рассмотрения запроса не более, чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от других лиц, уведомив о продлении срока до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса с использованием ГИС ЖКХ или в письменной форме с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения).

*(п. 37 Правил управления МКД № 416)*

## Наши Telegram-каналы

[ЖКХ Ньюс](#) — разъяснения законодательства, судебная практика, новости

[ЖКХ](#) — юридический блог, дайджесты новостей и судебной практики

[Проверки прокуратуры в сфере ЖКХ](#) — споры с органами прокуратуры

[Жилищный инспектор](#) — ошибки органов жилищного надзора и лицензионного контроля

[Совет многоквартирного дома](#) — практика с участием совета МКД, председателя совета.

[ТСЖ \(ТСН\)](#) — решения судов с участием товариществ собственников жилья

[Подслушано у УО](#) — канал для УО и ТСЖ (взаимопомощь, обмен опытом)

[Беседка ЖКХ](#) — всеобщий чат с разделением на различные темы по вопросам ЖКХ